

병원규모 및 직종별 종업원 만족도 영향요인

한주랑¹, 김장묵²‡

¹서정대학교 간호과, ²단국대학교 보건과학대학 보건행정학과

Factors that Affect Employee Satisfaction according to Hospital Size and Job Group

Ju-Rang Han¹, Jang-Mook Kim²‡

¹Department of Nursing, Seojeong University,

²Department of Health Administration, College of Health Science, Dankook University

<Abstract>

Objectives : The purpose of this study was to examine the factors that affect employee satisfaction according to hospital size, job group and career at hospitals. **Methods** : Data were collected from 4,307 employees working at 5 university hospitals. Statistics were done with the SPSS program version 21.0. **Results** : There were significant differences in employee satisfaction according to hospital size, job group and career. Additionally, there were positive correlations between each of the factors for employee satisfaction and overall employee satisfaction. Multiple regression analysis showed that overall employee satisfaction was affected by factors such as job, communication, personnel and leadership according to hospital size, job group and career. **Conclusions** : The results of this study suggest that by identifying the differences in satisfaction of employees who are working in different circumstances and providing resources to satisfy employee needs, hospital employers can promote the growth of the hospital by reducing employee turnover.

Key Words : Employee Satisfaction, Overall Satisfaction, Hospital Size, Job Group

‡ Corresponding author : Jang-Mook Kim(jangmook@gmail.com) Department of Health Administration, College of Health Science, Dankook University

• Received : Jul 23, 2015

• Revised : Aug 6, 2015

• Accepted : Aug 12, 2015

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라의 병원들은 소비자 요구 증대와 병원 간 경쟁심화 등 의료 환경의 급격한 변화로 많은 어려움을 겪고 있다. 이에 병원 경영자들은 이를 극복하기 위한 전략 중 하나로 종업원을 내 부고객으로 인식하면서, 종업원을 통한 조직의 성장과 발전을 이루기 위해 노력하고 있다. 이는 병원이 다양한 전문 인력들로 구성된 노동집약적 조직체이며, 병원에서 제공되는 대부분의 의료서비스는 진료에 관여하는 활동들이 서로 융합되어 나타나기 때문에, 다른 어떤 요인보다도 구성원들의 능력과 태도가 병원의 경영성패를 좌우하기 때문이다. 이에 반해 병원 조직은 구성원, 부서, 직종 간 갈등 및 직무상의 역할 갈등과 스트레스가 많으며, 이러한 갈등들을 해소시키지 않고는 병원 경영의 궁극적 목적을 달성하기 어려운 것이 현실이다. 왜냐하면 종업원들의 긍정적인 행동은 고객에게 훌륭한 서비스를 제공하고 고객만족을 창출하며[1], 궁극적으로 서비스의 품질향상과 고객만족 및 고객충성도를 높이고[2], 고객을 유지시켜 반복구매와 구전을 유발하는 등 조직의 성과를 높일 수 있기 때문이다[3]. 종업원들의 긍정적인 행동은 자신들의 직무에 만족함으로써 유발될 수 있는데 선행 연구에서는 병원 종업원의 만족도가 높을수록 환자만족도 및 종업원의 조직몰입도, 병원경영 실적 등이 높다고 보고하고 있다[4]. 특히 고객과의 상호작용 및 고객화의 정도가 높은 의료서비스에서는 종업원의 직무에 대한 만족과 동기부여는 고객들에게 제공되는 우수한 서비스를 결정하는데 매우 중요한 핵심 요인이 되고 있다[5].

종업원 만족의 요인은 내적 요인과 외적 요인으로 구분할 수 있는데, 내적 요인이 주로 직무와 관련된 것이라면 외적 요인은 임금, 신분상승, 감독,

역할갈등, 조직구조, 업무분위기 등이다[6]. 만족도의 측정은 만족도를 구성하는 요인들을 측정하는 속성 만족도와 경험에 기초하여 전체적인 측면을 측정하는 전반적인 만족도로 구분할 수 있는데, Oliva et al.은 개별 속성 만족도와 전반적 만족은 서로 다른 개념이라고 하였다[7]. 전반적 만족이란 종업원의 인지적, 정서적 반응으로 한 속성에는 만족하면서 다른 속성에는 불만족하는 결과로써 발생하는 것이며, 속성별 만족도는 종업원이 처한 상황에 따라 전반적 만족도에 미치는 영향을 달라질 수 있다[8]. 즉 종업원 만족도는 개인적 욕구나 동기 등과 같은 심리적 요인과 직무를 둘러싸고 있는 환경적 요인을 포함한 다양한 요인들에 의해 영향을 받을 수 있다는 것이다[9]. 이는 병원의 직무 환경이 다를 때 종업원의 만족도나 종업원의 전반적 만족도에 영향을 미치는 속성별 만족도도 달라질 수 있음을 의미한다. 병원의 규모 등 조직의 특성에 따라 직무태도나 만족도가 달라진다면 각 병원은 규모별 특성에 따라 조직구성원들을 대하는 방안을 달리 마련해야 할 것이며[10], 직무의 특성에 따라서도 전략 방안을 달리해야 할 것이다. 최근 우리나라는 대형종합병원으로 환자쏠림 현상이 심화되면서 의료기관의 규모도 커지는 추세이다. 따라서 대형종합병원을 포함한 의료기관 규모별 종업원들의 만족도를 비교하여 보고 종업원 만족도에 영향을 미치는 속성 만족도 요인을 규명하는 것은 매우 의미 있는 일이라고 할 수 있으나, 현재까지 진행된 연구는 대부분 중소병원 중심으로 이루어졌으며, 1,000명상 이상의 대형종합병원을 포함하여 비교한 연구는 없는 실정이다. 또 직무특성에 따른 종업원 만족도에 관한 연구도 간호직, 행정직 중심의 연구는 진행되어 왔으나, 병원에서 가장 핵심적인 인력인 의사를 포함한 연구는 없는 실정이다. 이에 본 연구는 대형종합병원과 의사직을 포함하여 병원 종업원들의 만족도를 알아 보고, 종업원 만족도를 구성하는 속성 만족도 요인

들이 종업원의 전반적 만족도에 어떠한 영향을 미치는지 규명해보고자 하며, 이를 통하여 병원의 경영자들에게 병원 조직 내 효율적 인적자원관리와 병원의 경쟁력을 강화할 수 있는 근거를 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 대학병원에 근무하는 종업원들을 대상으로 병원규모 및 직종, 근무경력별 종업원 만족도를 조사하고 종업원 만족도에 영향을 미치는 관련 속성 만족도 요인들을 규명하여 병원의 경쟁력 강화를 위한 기초자료를 제공하기 위함이다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 병원규모 및 직종, 근무경력에 따른 병원종업원 만족도를 확인한다.
- 2) 병원규모별 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인을 확인한다.
- 3) 직종별 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인을 확인한다.
- 4) 근무경력별 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인을 확인한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 대학병원 근무하는 병원 종업원을 대상으로 병원규모, 직종, 근무경력에 따른 종업원 만족도를 파악하고 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인을 분석하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 C대학 학교법인에서 산하 5개 병원

의 전체 종업원을 대상으로 2013년 6월 24일부터 7월 12일 까지 실시한 내부고객만족 설문조사자료를 활용하였다. 대상 병원은 서울과 경기도에 소재하는 1,000병상 이상 1개 병원, 500병상 이상 1,000병상 미만 3개 병원, 500병상 미만 1개 병원 등이다. 설문 대상은 의사직, 간호직, 의료지원직(의료기사 및 약사), 행정직(행정사무 및 시설)으로 해당 병원 입사 1년 이상인 자로 하였으며, 이 중 의사직은 임상강사 이상 직급으로 하였다. 설문조사는 구조화된 설문지를 이용하여 온라인조사와 서면조사로 실시되었으며, 설문조사 시 연구 목적과 취지를 설명하고 동의를 구하였다. 설문은 총 4,328명이 응답하였으며 이 중 총 4,307명의 교직원들의 응답 자료를 본 연구에 활용하였다. 또한 본 연구를 위해 연구의 내용과 방법에 대하여 C대학교 생명윤리연구위원회(IRB No:MC14EISI0017)의 승인을 받았다.

3. 측정도구

1) 종업원 만족도

종업원 만족도는 Atkin et al.[6]이 제시한 내부고객 만족도의 요인을 참고로 하여 C대학교 학교법인에서 개발한 도구를 사용하였으며, 개발 당시 문항 검토와 조사도구 검증을 위해 예비조사와 시범조사를 거쳐 최종적으로 조사도구를 완성하였다. 시범조사는 2011년 6월 13일부터 7월 1일 사이 연구대상 학교법인 산하 5개 병원의 의사직, 간호직, 의료지원직, 행정직 4,625명을 대상으로 실시하였으며, 시범조사 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha 값이 .906이었다. 또한 종업원 만족도요인의 적합도 판정을 위해 구조방정식을 이용하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 각 요인들의 경로계수는 업무요인 .65, 조직운영요인 .84, 인사요인 .84, 보상요인 .69, 리더십요인 .47로 나타났으며, 통계적으로 유의하였다($p < .001$). 설문문항은 업무, 인사,

보상, 리더십, 커뮤니케이션 등의 5요인 22문항으로 구성되었으며, 전혀 아니다 1점부터 매우 그렇다 4점의 Likert척도로 측정하였고, 측정 후 100점 만점으로 환산하여 적용하였다. 4점 척도를 사용한 이유는 중간으로 기우는 응답 경향을 피하기 위함이었다. 본 연구에서는 탐색적 요인분석을 통해 만족도 구성 요인들을 재확인하였으며, 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha값이 .967이었다.

2) 전반적 종업원 만족도

전반적 종업원 만족도는 병원의 근무경험에 기초한 전체적인 만족도를 의미하며, 단일 문항의 VAS(Visual analogue scale)를 사용하여 측정하였다. VAS는 재현성과 민감성이 있어서 사회적, 행위적, 인지적 태도측정도구로 사용되어 왔으며[11], 많은 연구자들이 만족도를 측정하기 위해 VAS의 타당도와 신뢰도를 구축하였다[12]. 따라서 선행연구를 바탕으로 종업원 만족도를 10점 척도의 VAS로 측정한 후 100점 만점으로 환산한 점수를 사용하였다.

4. 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 사용하였으며, 대상자의 일반적 특성은 평균과 표준편차 등 기술적 통계를 사용하였다. 종업원 만족도 요인을 확인하기 위해 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였으며, 분류된 요인들은 Chronbach's alpha 값을 통해 신뢰도를 검증하였다. 병원 규모, 직종, 근무경력에 따른 종업원 만족도 비교는 일원배치분산분석(One-way ANOVA)을 사용하였으며, 사후검정은 등분산이 성립된 경우는 Sheffe's test를, 등분산이 성립되지 않은 경우는 Dunnett T3 test를 실시하였다. 요인별 종업원 만족도가 전반적 만족도에 미치는 영향은 다중회귀분석(Multiple regression analysis)을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자는 간호직이 62.9%로 가장 많았으며, 의료지원직 18.9%, 행정직 14.1%, 의사직 4.1%의 순이었다. 병원규모는 1,000병상 이상이 42.6%, 500병상 이상 1,000병상 미만 47.8%, 500병상 미만 9.6% 이었다. 현 병원 근무경력은 5년 이하가 34.5%로 가장 많았으며, 21년 이상이 12.6%로 가장 적었다<Table 1>. 본 연구는 연구대상 병원에서 고객서비스 개선을 위해 수집된 자료를 활용하는 것이므로 환자정보보호를 위해 대상자의 일반적 특성은 최소한의 자료만을 활용하였다.

<Table 1> General characteristics of the participants (N=4,307)

Characteristics	Categories	n	%
Hospital size	>500bed	413	9.6
	500bed~1,000bed	2,058	47.8
	<1,000bed	1,836	42.6
Job-group	Doctor	178	4.1
	Nurse	2,712	63.0
	Medical supporter	812	18.9
	Administrator	605	14.0
Career in current hospital (year)	1~5	1,815	42.1
	6~10	705	16.4
	11~20	1,241	28.8
	≤21	546	12.7

2. 종업원 만족도 측정도구의 타당성과 신뢰도 검증

종업원 만족도의 요인을 Varimax rotation으로 분석한 결과, 인사 5항목, 리더십 4항목, 보상 4항목, 업무 5항목, 커뮤니케이션 4항목 등 5개요인 22개 항목이 모두 채택되었다. 전 체 모형의 설명

을 나타내는 누적된 총 분산 값은 69.14%이며, 전반적 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha가 .97 이었고, 모든 연구 변수의 Cronbach's alpha가 .80 이상으로 나타나 신뢰성이 충분히 확보되었다. 또한 KMO=.93, Bartlett's test=57520.10 ($p<.001$)로 사후분석에 문제가 없다고 판단되었다. KMO 척도

는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내며 일반적으로 .7이상이면 양호하며, Bartlett's test는 요인분석의 사용이 적합한지 판단하는 검정으로써 본 연구에서 $p<.001$ 이므로 사용이 적합하다고 판단하였다<Table 2>.

<Table 2> Exploratory factor analysis and reliability analysis (N=4,307)

Constructs	Factor					Cronbach-alpha	
	1	2	3	4	5		
Personnel	Psn1	.84	.16	.15	.12	.14	.89
	Psn2	.83	.19	.17	.15	.15	
	Psn3	.76	.14	.16	.13	.19	
	Psn4	.69	.17	.21	.27	.15	
	Psn5	.67	.21	.20	.17	.19	
Leadership	Ld1	.19	.84	.12	.15	.19	.91
	Ld2	.21	.82	.12	.20	.19	
	Ld3	.19	.80	.11	.14	.18	
	Ld4	.18	.80	.13	.18	.24	
Compensation	Cp1	.12	.06	.80	.25	.11	.86
	Cp2	.18	.08	.79	.30	.14	
	Cp3	.23	.15	.78	.10	.14	
	Cp4	.27	.18	.70	.10	.17	
Job	Job1	.10	.14	.12	.77	.15	.82
	Job2	.23	.18	.12	.75	.13	
	Job3	.21	.18	.11	.64	.28	
	Job4	.08	.05	.36	.62	.11	
	Job5	.23	.22	.24	.61	.24	
Communication	Cm1	.16	.29	.11	.16	.79	.83
	Cm2	.14	.25	.13	.19	.77	
	Cm3	.22	.12	.21	.23	.64	
	Cm4	.30	.20	.17	.23	.63	
Internal Eigenvalues	9.18	2.00	1.66	1.28	1.09		
% of Variance	41.72	9.08	7.55	5.83	4.96		
Cumulative %	41.72	50.80	58.35	64.17	69.14		

KMO=.93 Bartlett Chi-Square=57520.10 (df=231, Sig=.000), Cronbach's alpha=.97

3. 병상규모, 직종, 근무경력별 종업원 만족도 차이

병상 규모에 따른 종업원 만족도의 차이를 분석한 결과 500병상 이상 1,000병상 미만의 병원의 종업원 만족도가 가장 높았으며, 1,000병상 이상 병원과 500병상 미만 병원의 순으로 종업원 만족도에 유의한 차이가 있었다. 사후분석은 등분산이 성립되어 Scheffe's test로 분석하였다. 직종별 종업원 만족도 역시 유의한 차이가 있었는데, 행정직 만족도가 가장 높게 나타났으며, 의료지원직, 간호직, 의사직의 순으로 높았다. 직종별 종업원 만족도의

차이의 사후검정은 등분산이 성립되지 않아 Welch test와 Dunnett T3를 이용하여 분석하였으며, 사후 분석 결과 행정직군이 의료지원직군 보다 의료직군은 의사직군이나 간호직군 보다 종업원 만족도가 높게 나타났다. 근무경력에 따른 종업원 만족도도 유의한 차이가 있었는데 21년 이상 근무한 종업원의 만족도가 가장 높았으며, 11년 이상 20년 이하 근무한 종업원, 6년 이상 10년 이하 근무한 종업원, 5년 이하 근무한 종업원의 순으로 유의하게 높게 나타나, 근무경력이 많을수록 종업원의 만족도는 높았다. 사후검정은 등분산이 성립되어 Scheffe's test로 분석하였다<Table 3>.

<Table 3> Differences between employee satisfaction according to hospital size and career (N=4,307)

Variables	Categories	n	M±SD	SE	F(p) post-hoc
Hospital size	>500bed ^a	413	59.27±20.20	.99	30.08 (<.001) b<c<a*
	500bed~1,000bed ^b	2,058	66.34±20.75	.46	
	<1,000bed ^c	1,836	65.44±19.94	.47	
	Total	4,307	64.00±20.49		
Levene=2.420, df1=2, df2=4304, p=.089					
Job-group	Doctor ^a	178	56.69±23.79	1.78	64.89 (<.001) a<c<df b<c<df
	Nurse ^b	2,712	61.49±20.17	.39	
	Medical supporter ^c	812	68.08±19.72	.69	
	Administrator ^d	605	71.93±18.73	.76	
	Total	4,307	64.00±20.49	.31	
Welch=67.001, df1=3, df2=680.241, p=.000					
Career in current hospital (year)	1~5 ^a	1,815	58.34±19.88	.47	120.65 (<.001) d<c<b<a*
	6~10 ^b	705	62.73±19.50	.74	
	11~20 ^c	1,241	68.81±20.19	.57	
	>21 ^d	546	73.82±17.83	.77	
	Total	4,307	64.03±20.47	.31	
Levene=1.696, df1=3, df2=4285, p=.166					

*Scheffe, †Dunnett T3

4. 종업원 만족도 요인과 전반적 종업원 만족도 간의 상관관계

종업원 만족도의 요인인 업무, 커뮤니케이션, 인사, 보상, 리더십 요인과 전반적 종업원 만족도의 상관관계를 분석한 결과 모든 변수가 .5 이상의 뚜렷한 양의 상관관계로 나타났다<Table 4>.

5. 병원규모별 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인

병원규모별 종업원 만족도 요인이 전반적 종업원 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 수행한 결과는 <Table 5>와 같다. 1,000병상 이상 병원과 500병상 이상 1,000병상 미만의 병원에서는 업무, 보상, 커뮤니케이션, 리더십 요인의 순으로 유의하게 영향을 미쳤으며, 전체 설명력은 각각 71%와 72%였다. 500병상 미만 병원은 업무, 커뮤니케이션, 보상 요인의 순으로 유의하였으며 전체 설명력은 60%였다.

<Table 4> Correlations among factors for satisfaction and overall satisfaction (N=4,307)

Variable	1	2	3	4	5	6
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
1. Job	1					
2. Communication	.72(p<.001)	1				
3. Personnel	.58(p<.001)	.73(p<.001)	1			
4. Compensation	.65(p<.001)	.69(p<.001)	.65(p<.001)	1		
5. Leadership	.56(p<.001)	.66(p<.001)	.62(p<.001)	.53(p<.001)	1	
6. Overall satisfaction	.76(p<.001)	.75(p<.001)	.62(p<.001)	.72(p<.001)	.60(p<.001)	1

<Table 5> Influential factors on overall satisfaction according to hospital size (N=4,307)

Variables	Overall satisfaction								
	>500bed			1,000bed~500bed			<1,000bed		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Job	.29	6.68	p<.001	.37	20.06	p<.001	.38	20.06	p<.001
Communication	.29	5.78	p<.001	.22	9.95	p<.001	.23	10.32	p<.001
Personnel	.02	.54	.289	-.01	-.15	.88	-.01	-.39	.70
Compensation	.22	5.46	p<.001	.28	14.96	p<.001	.27	14.50	p<.001
Leadership	.11	2.91	.004	.10	5.55	p<.001	.10	6.00	p<.001
R ²	.60			.72			.71		
Adj.R ²	.60			.72			.71		
F	123.17			1042.95*			882.08*		
p	<.001			<.001			<.001		
N	413			2,058			1,836		

6. 직종별 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인

직종별 종업원 만족도 요인이 전반적 종업원 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 수행한 결과는 <Table 6>와 같다. 의사직은 보상, 업무, 커뮤니케이션 요인의 순으로 유의한 영향을 미쳤으며, 전체 설명력은 66%였다. 간호직은 업무가 가장 많은 영향을 미쳤으며, 보상, 커뮤니케이션, 리더십 요인이 유의한 영향을 미쳤고, 전체 설명력은 74%였다. 의료지원직은 업무, 커뮤니케이션, 보상 요인의 순으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 전체 설명력은 62%였다. 행정직 역시 업무요인이 가장 많은 영향을 미치는

것으로 나타났으며, 보상과 커뮤니케이션, 리더십의 순으로 유의한 영향을 미쳤고, 전체 설명력은 64%였다.

7. 근무경력별 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인

현 병원 근무경력별 종업원 만족도 요인이 전반적 종업원 만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 수행한 결과는 <Table 7>과 같다. 모든 근무경력에서 보상, 커뮤니케이션, 리더십 요인의 순으로 유의한 영향을 미쳤으며, 설명력은 5년 이하 71%, 6년 이상 10년 이하와 11년 이상 20년 이하 68%, 21년 이상 62% 이었다.

<Table 6> Influential factors on overall satisfaction according to job group (N=4,307)

Variables	Overall satisfaction											
	Doctor			Nurse			Medical supporter			Administrator		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Job	.30	4.97	p<.001	.33	20.74	p<.001	.37	12.61	p<.001	.32	8.50	p<.001
Communication	.18	2.34	.020	.23	12.46	p<.001	.28	7.04	p<.001	.26	6.12	p<.001
Personnel	.07	1.00	.319	.02	1.49	.136	.03	.83	.407	.01	.04	.966
Compensation	.36	5.40	p<.001	.25	16.89	p<.001	.20	6.43	p<.001	.26	6.94	p<.001
Leadership	.07	1.36	.176	.15	10.65	p<.001	.03	1.02	.307	.08	2.21	.027
R ²	.67			.74			.62			.64		
Adj.R ²	.66			.74			.62			.64		
F	69.35			1545.20			262.18			215.48		
p	<.001			<.001			<.001			<.001		
N	178			2,712			812			605		

<Table 7> Influential factors on overall satisfaction according to career (N=4,307)

Variables	Overall satisfaction											
	1~5yr			6~10yr			11~20yr			≤21yr		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Job	.35	18.54	<.001	.33	9.84	<.001	.33	13.55	<.001	.33	8.75	<.001
Communication	.23	10.25	<.001	.23	6.01	<.001	.13	9.13	<.001	.20	4.17	<.001
Personnel	.01	.73	.468	.09	2.58	.010	.11	.48	.629	.05	1.27	.206
Compensation	.25	13.42	<.001	.23	7.24	<.001	.24	10.27	<.001	.24	5.96	<.001
Leadership	.14	8.24	<.001	.09	2.90	.004	.10	3.06	.002	.09	2.29	.022
R ²	.71			.68			.68			.62		
Adj.R ²	.71			.67			.68			.62		
F	885.24*			289.37*			527.92*			176.363		
p	<.001			<.001			<.001			<.001		
N	1,815			705			1,241			546		

IV. 고찰 및 결론

본 연구는 대학병원에 근무하는 종업원을 대상으로 병원규모, 직종, 근무경력에 따른 종업원 만족도와 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 종업원 만족도 요인들을 확인하여 의료기관의 인사관리와 고객만족 나아가 조직의 경쟁력을 강화하기 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도되었다.

연구결과 병원규모, 직종, 근무경력에 따른 종업원 만족도는 모두 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 병원규모별로는 500병상 이상 1,000병상 미만 병원의 종업원 만족도가 가장 높았으며, 500병상 미만 병원 종업원의 만족도가 가장 낮았다. 이는 중형병원, 대형병원, 소형병원의 순으로 간호사의 직무만족도에 유의한 차이가 있다고 보고한 Lee & Kim[13]의 연구를 지지하며, 500병상 이상 병원 간호사의 직무만족도가 200병상 이하 병원 간호사의 직무만족보다 높다고 보고한 Jang & Park[14]의 연구와 유사한 결과이다. 그러나 병원의 규모가 300병상 미만 중소병원에 근무하는 간호사의 직무만족이 500병상 이상 규모의 종합병원에 근무하는 간호사의 직무만족 보다 높게 나타난 Do & Kim[15]의 연구와는 차이를 보이고 있어, 향후 1,000병상 이상 대형종합병원을 포함한 반복연구가 필요할 것으로 사료된다. 본 연구결과로 병원 조직에서 일정 규모까지는 조직의 규모가 클수록 직무만족도가 증가하나, 일정 규모 이상이 되면 환자들의 중증도가 높아져 환자들의 요구가 다양해지며, 업무량이 과다하고, 공식적 조직과 수직적 의사소통이 강조되므로[15] 종업원 만족도가 저하된다고 볼 수 있다.

직종별로는 행정직, 의료지원직, 간호직, 의사직의 순으로 종업원 만족도에 유의한 차이가 있었다. 이는 Paek & Hong[16]이 간호사의 직무만족도가 행정직이나 의료기사직에 비해 낮다고 보고한 연구와, Cho et al.[17]이 의료직에 비해 행정직이 업

무 및 운영만족도가 높다고 보고한 연구, Lee[18]가 타 직종에 비해 간호사의 직무만족도가 가장 낮다고 보고한 연구와 유사한 결과이다. 선행연구 중 의사직을 포함하여 비교한 연구는 드문 실정인데, 의사직을 포함한 본 연구에서 의사직이 가장 만족도가 낮게 나타난 것은 시사점이 크다고 볼 수 있으며, 향후 의사직의 만족도에 대한 지속적인 연구가 필요할 것으로 사료된다. 특히 의사나 간호사는 모두 고객접점에서 의료서비스를 직접적으로 창출한다는 점에서 더욱 중요한 인적자원이므로 병원의 경영자들은 이들의 만족도를 올릴 수 있는 적극적인 방안을 모색할 필요가 있을 것으로 보인다.

근무경력별로는 현재 근무기관에 21년 이상 근무한 종업원의 만족도가 가장 높았으며, 11년 이상 20년 이하 근무, 6년 이상 10년 이하 근무, 5년 이하 근무 순으로 종업원 만족도에 유의한 차이가 있었다. 이는 간호사를 대상으로 한 Do & Kim[15]의 연구에서 10년 이상 근무경력군이 3~7년 근무경력군보다 직무만족이 유의하게 높았다는 결과와 유사하며, 임상경력이 많을수록 직무만족이 높게 나타난다는 선행연구들[19]을 지지하는 결과이었으나, 직장인을 대상으로 한 Kim et al.[20]의 연구에서 근무경력이 많을수록 직무만족도가 낮다는 결과와는 차이가 있었다.

종업원 만족도 요인들은 병원규모, 직종, 근무경력별로 전반적 종업원 만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 병원규모별로는 모든 대상 병원에서 업무가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 1,000병상 이상 병원과 500병상 이상 1,000병상 미만의 병원은 업무와 보상 요인이, 500병상 미만 병원은 업무와 커뮤니케이션 요인이 그다음으로 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 모든 병원에서 리더십요인은 가장 적은 영향을 미쳤다. 이는 병원 직원들을 대상으로 한 Lee[21]의 연구에서 직무만족도에 영향을 미치는 직무환경요인 중 공정

한 임금기준이 가장 높은 상관관계를 보이고 승진 제도가 가장 낮은 관계를 보인다고 한 연구결과와는 차이를 보이는 결과이다. 그러나 요양병원 직원을 대상으로 한 Shim[22]의 연구에서 업무만족요인이 직무만족도에 가장 많은 영향을 미친다고 한 결과와는 유사하였다. 본 연구결과 병상의 규모가 커질수록 업무요인과 보상요인이 미치는 영향이 커지는 것을 알 수 있었다.

직종별로는 모든 직종에서 직무와 보상 요인이 많은 영향력이 갖는 것으로 나타났는데, 의사직은 직무 보다는 보상 요인이, 간호직, 진료지원직, 행정직은 보상 보다는 직무 요인이 더 많은 영향력을 갖는 것으로 나타났다. 이는 Lim et al.[23]의 연구에서 간호직, 의료지원직, 행정직의 만족도에 직무적합도, 직무다양성, 직무량, 성장기회 등의 직무 관련 요인이 양의 영향을 미친다는 연구결과와 유사하며, Hwang[24]의 연구에서 보건행정, 의료기사, 간호사의 조직몰입에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 직무라고 한 결과를 지지한다. 그러나 Kim et al.[25]은 의사만족도에 영향미치는 요인 중 보상이 요인이 가장 낮은 것으로 보고하여 본 연구와 차이를 보였다. 리더십요인은 간호직과 행정직에서 유의한 결과를 보였으며, 특히 간호직이 행정직에 비해 리더십이 더욱 많은 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 간호직이 타 직종에 비해 위계적인 조직구조를 가지고 있기 때문으로 판단된다. 커뮤니케이션요인은 모든 직종에서 유의한 영향을 미쳤는데, 의사직과 의료지원직보다는 간호직과 행정직에서 더욱 많은 영향력을 미쳤다. 커뮤니케이션요인은 특히 행정직에서 많은 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 행정직의 업무상 타 직군과의 업무교류가 많기 때문인 것으로 판단된다.

근무경력은 모든 근무경력에서 업무요인이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 리더십요인이 가장 낮은 영향을 미쳤다. 6년에서 10년 사이

근무경력자를 제외하고는 모두 커뮤니케이션요인 보다는 보상요인이 영향을 많이 미친 반면, 6년에서 10년 사이 근무경력자는 커뮤니케이션요인 보상요인과 동일한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 11년에서 20년 사이 경력자가 타 경력군보다 커뮤니케이션요인의 영향력이 적은 것으로 나타났으며, 리더십요인은 5년 이내 경력자가 타 경력자보다 리더십 영향이 좀 더 큰 것으로 나타났다.

이상의 연구결과를 통해 병원규모, 직종, 근무경력에 따라 종업원 만족도의 차이가 있었으며, 종업원 만족도 요인인 업무, 커뮤니케이션, 인사, 보상 리더십 요인이 전반적 종업원 만족도에 유의한 영향을 미치는 것을 알 수 있었고, 병원규모, 직종, 근무경력별로 영향력이 다른 것을 확인하였다. 이는 종업원이 처한 상황에 따라 종업원 만족도가 달라지며, 종업원의 전반적 만족도에 영향을 미치는 요인들도 다르다는 것을 의미한다. 따라서 병원의 경영자들은 종업원들이 처한 환경이나 상황에 따라 각각 다른 전략과 개선이 필요하다는 점을 인식해야 하며, 특히 환자의 접점에서 의료서비스를 창출하고 있는 의사직과 간호직에 대한 만족도를 향상시킬 수 있는 다양한 전략 개발이 필요하다는 점에 주목할 필요가 있다.

본 연구결과는 종업원 만족도 향상을 통해 환자 만족도와 병원 경영성과 향상을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것으로 사료되나, 특정 학교법인 산하 5개 대학병원에 근무하는 종업원을 대상으로 하였으므로 일반화하는데 제한이 있을 수 있다. 따라서 향후 1,000 병상이상 대형종합병원과 의사직을 포함한 병원규모별, 직종별 종업원 만족도와 이에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 반복연구가 필요함을 제안한다.

REFERENCES

1. D.B. Arnett, D.A. Laverie, C. McLane(2002),

- Using Job Satisfaction and Pride as Internal-Marketing Tools, *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, Vol.43(2);87-96.
2. D.Y. Lee, H.G. Choi, S.D. Cho(2009), The Effects of Internal Marketing and Internal Customer Satisfaction on External Marketing Outcomes : An Exploratory Approach on B2G Market, *Business Education*, Vol.3(2);121-144.
 3. J.L. Heskett, T.O. Jones, G.W. Loveman, W.E. Sasser, L.A. Schlesinger(2008), Putting the service-profit chain to work, *Harvard Business Review*, Vol.86(7-8);118-129.
 4. K.T. Kim(2009), A Study on the Relationship between Training Investment and Organizational Performance: Mediating Effects of Job Satisfaction, Job Skill Enhancement, and Employee Competence, *Journal of Organization and Management*, Vol.32(4);29-57.
 5. D.S. Kang(2009), A Study on the Effects of Service Orientation to customer orientations, employees satisfaction and service values in Medical Service Organizations, *Korean Business Review*, Vol.56;247-269.
 6. P.M. Atkins, B.S. Marshall, R.G. Javalgi(1996), Happy employee lead to loyalty patient, *Journal of Health Care Marketing*, Vol.16(4);14-23.
 7. T.A. Oliva, R.L. Oliver and W.O. Bearden(1995), The relationships among consumer satisfaction, involvement, and product performance: A catastrophe theory application, *Behavioral Science*, Vol.40(2);104-132.
 8. J.H. Chung, J.H. Han(2009), The Effects of the Attribute-Level Satisfaction on the Overall Satisfaction and the Mediation Role of Involvement in Medical Service, *Korean corporation management review*, Vol.30;243-258.
 9. E.W. Mccranie, V.A. Lambert, C.E. Lambert(1987), Work Stress, Hardiness, and Burnout Among Hospital Staff Nurses, *Nursing Research*, Vol.36(6);374-378.
 10. Y.J. Choe, C.G. Park(2014), The Impact of Employees' Job Attitude on Financial Achievement by Organizational Size, *Korean Review of Organizational Studies*, Vol.11(2);27-56.
 11. D.K. Foley(2008), Development of a visual analogue scale to measure curriculum outcomes, *The Journal of Nursing Education*, Vol.47(5);213.
 12. Z.R. Wolf, M. Colahan, A.I. Costello(1998), Relationship between nurse caring and patient satisfaction, *Medsurg Nursing*, Vol.7(2);99-105.
 13. M.H. Lee, J.K. Kim(2013), Comparative Study on Nursing Practice Environment, Professionalism, and Job Satisfaction according to Hospital Size, *J Korean Acad Nurs Admin*, Vol.19(4);470-479.
 14. I.S. Jang, S.M. Park(2011), A Comparative Study on Nurses' Organizational Culture and Job Satisfaction according to the Hospital Size Differences, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.20(1);1-13.
 15. E.S. Do, M.Y. Kim(2012), Comparison of Internal Marketing, Job Satisfaction and Customer Orientation of Nurses by Size of Medical Care Institution; Small-medium Hospitals and General Hospitals, *J Korean Acad Nurs Admin*, Vol.18(1);56-66.
 16. J.S. Paek, S.A. Hong(2007), An Analysis on the Job Satisfaction, Management Satisfaction and Organizational Commitment of General Hospital Employees, *The Journal of Political Science and Communication*, Vol.10(2);279-296.
 17. K.S. Cho, H.J. Lee, S.H. Chung(1999), Job Satisfaction and Performance for the Employees in National University Hospitals, *Korean journal of hospital management*, Vol.4(1);190-207.

18. Y.H. Lee(2007), Analysis of the Factors for Hospital Workers' Job Satisfaction, Health and Social Science, Vol.20;127-151.
19. Y.S. Bong, H.S. So, H.S. You(2009), A Study on the Relationship between Job Stress, Self-Efficacy and Job Satisfaction in Nurses, J Korean Acad Nurs Admin, Vol.15(3);425-433.
20. S.L. Kim, H.S. Jung, B.I. Lee, J.E. Lee, K.Y. Rhee(2003), Factors Related with Job Satisfaction in Workers -Through the Application of NIOSH Job Stress Model-, The J. of Korean Community Nursing, Vol.14(2);190-199.
21. Y.H. Lee(2007), Analysis of the Factors for Hospital Workers' Job Satisfaction, Health and Social Science, Vol.20;127-158.
22. G.B. Shim(2014), Structure Model for Job Satisfaction and Service Quality of Staff of Geriatric Hospital, Journal of Digital Convergence, Vol.12(4);357-366.
23. Y.A. Lim, K.Y. Kim and S.M. Choi(2012), Factors Affecting Job Satisfaction, Organizational Attachment and Job Leaving Attitude of General Hospital Employees by Job Category, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol.13(8);3586-3596.
24. B.D. Hwang(2008), Job Satisfaction and Organizational Commitment of Hospital Administrative Staffs according to Their Majors, The Journal of the Korea Contents Association, Vol.8(6);186-194.
25. J.M. Kim, J.R. Han, D.H. Sung(2014), Effects of Satisfaction Level of Doctors from Five University Hospitals on Organization Commitment Level, The Korean Journal of Health Service Management, Vol.8(3);1-11.